

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры экономики и  
управления социально-  
экономическими системами  
Протокол № 10 от 25.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.07 Управление персоналом и корпоративная культура в сфере услуг
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация внутреннего и въездного туризма
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат социологических наук, доцент Снисаренко С.О.

Санкт-Петербург  
2023

### 1. Цели и задачи дисциплины:

#### Цель освоения дисциплины:

получение студентом системы знаний о механизмах и значении корпоративной культуры для развития организации; понимание роли персонала в формировании корпоративной культуры; умений по организации системы управления персоналом; навыков использования механизмов управления персоналом на предприятиях в сфере туризма

#### Задачи дисциплины:

- закономерности корпоративной культуры, методы принятия управленческих решений, их типологию;
- решать типовые производственные задачи по формированию корпоративной культуры;
- планировать и организовывать работу коллектива исполнителей;
- уметь организовать корпоративное взаимодействие функциональных служб и других структурных подразделений организации;
- владеть технологиями управления персоналом (подбор, отбор, адаптация, оценка, развитие персонала);
- применять на практике техники и приемы делового и управленческого общения.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК-1.1 Знает основы управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-1.2 Умеет осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	
	ПК-1.3 Способен осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1.1. Знает основы управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов.	Знает: основы формирования человеческого капитала, формирования оптимального профессионального профиля, формирования преданности корпорации; основополагающие принципы современной концепции управления персоналом; современные персонал-технологии управления; основные этапы разработки и внедрения персонал-технологий; современные методы обучения персонала; принципы командообразования как технологии формирования управленческого потенциала организации; понятие и процесс мотивации, потребности и мотивы работника; основы оплаты труда, а также функции и принципы организации оплаты труда; нематериальные методы стимулирования.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1.2. Умеет осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	Умеет: определить сферы поиска и источники подбора персонала; сформулировать задачи и процедуру отбора персонала; использовать методы отбора, дать характеристику их эффективности; разрешать процедурные, юридические, социально-психологические проблемы найма персонала.
ПК-1.3. Способен осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Владеет навыками: использования факторов корпоративной культуры, воздействующих на поведение работников в организации; управления межличностными отношениями и успешностью общения; преодоления коммуникационных барьеров; применения технологии проведения деловых бесед и совещаний, эффективных переговоров; использования инструментов диагностики корпоративной культуры для руководства трудовым коллективом; диагностики корпоративной культуры на предприятиях туристской индустрии (анализ документов, обход фирмы, анкетный опрос, наблюдение, интервью, эксперимент).

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1	ПК-1.2	ПК-1.3
1	Современные концепции управления персоналом	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Сущность и содержание корпоративной культуры	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Технологии управления персоналом и его развитие	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Технология управления корпоративной культурой в организации	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
5	Управление персоналом в рамках корпоративной культуры	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
6	Формирование корпоративной культуры на предприятиях туристской индустрии	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
Тема 1: Современные концепции управления персоналом

**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа**

Понятие философии управления персоналом. Связь философии организации и философии управления персоналом. Основные функции философии управления персоналом. Развитие и анализ концепций управления персоналом. Цели и принципы формирования философии управления персоналом. Национальные особенности формирования философии управления персоналом. Характеристика американской, японской и российской философии управления персоналом организации. Эволюция теории и практики управления персоналом. Исторические этапы развития теории и практики управления персоналом: научная организация труда, административное управление, человеческие отношения, поведенческие науки, человеческий капитал, организационная культура и организационное развитие, системная аналитика и эмпирика, стратегическое управление. Основные подходы к управлению персоналом. Сравнительный анализ их эффективности. Современные концепции управления персоналом: экономическая, организационная (административная и социальная), гуманистическая. Теории человеческого и социального капитала. Концепции управления персоналом и управления человеческими ресурсами. Концепция управления человеком. Основные подходы к современной практике управления персоналом

**Практические занятия/самостоятельная работа:**

Технологический подход, индивидуализация, партнерство, движение персонала. Теория управления о роли человека в организации. Теория «научной организации труда», теория «человеческих отношений». История развития управления персоналом в России. Сущность управления персоналом. Определение понятий «кадры», «персонал», «человеческие ресурсы». Основные отличительные особенности понятий «персонал» и «человеческие ресурсы». Модели управления персоналом.

**Лабораторная работа: -****Тема 2: Сущность и содержание корпоративной культуры**

Характерные черты менеджмента XXI века. Изменения управленческой парадигмы. Новые принципы управления и корпоративная культура. Эффективность организации как объекта и субъекта управления. Определение понятия «корпоративная культура». Цель и задачи корпоративной культуры. Особенности организационной структуры адаптивной организации. Особенности системы управления персоналом адаптирующейся организации. Изменение культуры каждого работника. Корпоративная культура и особенности кадровой политики организации. Содержание корпоративной культуры: уровни, качественные характеристики, функции. Объективная и субъективная формы бытия корпоративной культуры.

**Практические занятия/самостоятельная работа:**

Типология корпоративных культур по национальным особенностям поведения персонала. Типология корпоративных культур в зависимости от специфики вида деятельности. Типология корпоративных культур по признаку специфики гендерных отношений. Комплексные типологии корпоративных культур. Особенности системы ценностей в различных типах корпоративных культур. Субкультуры в корпоративной культуре организации

**Лабораторная работа: -****Тема 3: Технологии управления персоналом и его развитие**

Основные технологии управления персоналом: привлечение, подбор, отбор, найм, расстановка, адаптация, использование, оценка, обучение, мотивация, высвобождение персонала. Сферы поиска и источники подбора персонала. Задачи и процедура отбора персонала. Методы отбора, характеристика их эффективности. Найм персонала. Процедурные, юридические, социально-психологические проблемы найма персонала. Адаптация, обучение и развитие персонала. Понятие и виды адаптации. Развитие персонала как стратегическая задача управления человеческими ресурсами организации: персонифицированный и организационный подходы. Мотивация персонала как фактор развития. Использование персонала: должностная расстановка, перемещение, изменение компетенции, карьерный рост, оценка эффективности. Методы и процедуры оценки. Оценка деятельности как инструмент управления персоналом. Методы и технологии деловой оценки персонала. Аттестация персонала как систематическая формальная оценка. Высвобождение персонала. Проблемы высвобождения персонала. Юридические, этические, финансовые, организационные и социально-психологические аспекты высвобождения персонала. Развитие персонала. Современные концепции развития человеческих ресурсов. Новая парадигма менеджмента. Сущность и цели обучения персонала. Классификация видов и форм обучения персонала. Понятие карьеры. Выбор и этапы карьеры. Управление карьерой и служебно-профессиональным продвижением. Планирование карьеры. Непрерывность обучения. Традиционные методы обучения.

**Практические занятия/самостоятельная работа:**

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Формирование человеческого капитала, формирование оптимального профессионального профиля, формирование преданности корпорации. Основопологающие принципы современной концепции управления персоналом. Современные персонал-технологии управления. Основные этапы разработки и внедрения персонал-технологий. Современные методы обучения персонала. Командообразование как технология формирования управленческого потенциала организации. Понятие и процесс мотивации. Потребности и мотивы. Оплата труда. Функции и принципы организации оплаты труда. Теории мотивации. Нематериальные методы стимулирования. Патерналистский, научный и вовлекающий подходы к мотивации персонала. Внутренняя и внешняя мотивация. Технологии мотивирования.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 4:</b> Технология управления корпоративной культурой в организации                      Теоретические предпосылки эмпирического изучения корпоративной культуры. Методы изучения корпоративной культуры: антропологические, количественные, комбинированные. Этапы диагностики корпоративной культуры. Предпосылки и факторы формирования корпоративной культуры российских организаций. Особенности организационной культуры российских организаций. Опосредованные методы управления персоналом как важный принцип корпоративной культуры</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>                      Роль руководителя предприятия в создании корпоративной культуры. Технология разработки Кодекса организации. Технология освоения корпоративной культуры. Необходимость изменения корпоративной культуры. Факторы, определяющие изменения корпоративной культуры. Механизмы изменения корпоративной культуры.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 5:</b> Управление персоналом в рамках корпоративной культуры                      Содержание, функции и механизм поведения работников в организации. Факторы корпоративной культуры, воздействующие на поведение работников в организации: направление, глубина и сила воздействия. Ценности и функции корпоративной культуры, обеспечивающие эффективную адаптацию корпорации к внешней среде и интеграцию её внутренней среды. Влияние корпоративной культуры на формирование и управление репутацией организации. Содержание организационно-управленческой культуры работника.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>                      Направления развития и саморазвития организационно-управленческой культуры. Характер межличностных отношений и успешность общения. Коммуникационные барьеры и стили. Влияние личностных особенностей человека на эффективность делового общения. Организационно-культурные особенности проведения деловых бесед и совещаний. Технология проведения эффективных переговоров.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 6:</b> Формирование корпоративной культуры на предприятиях туристической индустрии                      Механизм формирования корпоративной культуры. Методы поддержания организационной культуры. Персонал предприятия как объект управления. Этапы и инструменты диагностики корпоративной культуры. Инструменты диагностики корпоративной культуры на предприятиях туристической индустрии (анализ документов, обход фирмы, анкетный опрос, наблюдение, интервью, эксперимент). Методы диагностики корпоративной культуры. Разработка рамочных конструкций (методики К. Камерона и Р. Куинна, Т. Дила и А. Кеннеди, Г. Хофштеде) Оценка организационной культуры. Разработка критериев оценки (методика ATAG). Проблемы в процессе диагностики корпоративной культуры.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>                      Этапы оценки корпоративной культуры на предприятиях туристической индустрии. Анализ стратегии с учетом требований к организационной культуре. Систематический анализ стратегии в аспекте требований к организационной культуре. Разработка стратегически необходимой корпоративной культуры. Сравнение стратегически необходимой корпоративной культуры с реально существующей. Оценка необходимых культурных изменений.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Курсовая работа:</b>                      не предусмотрено учебным планом</p>

*Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	41	41
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	41	41

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) "Технология и организация внутреннего и въездного туризма"  
 Рабочая программа дисциплины  
 Дисциплина: Б1.В.07 Управление персоналом и корпоративная культура в сфере услуг  
 Форма обучения: очная, заочная  
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года  
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	40	40
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Современные концепции управления персоналом	5	2	2	0	7	2
2	Сущность и содержание корпоративной культуры	5	4	4	0	7	4
3	Технологии управления персоналом и его развитие	5	2	2	0	7	2
4	Технология управления корпоративной культурой в организации	5	4	4	0	7	4
5	Управление персоналом в рамках корпоративной культуры	5	4	4	0	7	4
6	Формирование корпоративной культуры на предприятиях туристической индустрии	5	2	2	0	6	2
Итого:			18	18	0	41	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	87	87
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	87	87
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	12	12
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Современные концепции управления персоналом	7	2	0	0	15	2
2	Сущность и содержание корпоративной культуры	7	0	2	0	15	4
3	Технологии управления персоналом и его развитие	7	0	0	0	15	2
4	Технология управления корпоративной культурой в организации	7	2	0	0	15	4
5	Управление персоналом в рамках корпоративной культуры	7	0	2	0	14	4
6	Формирование корпоративной культуры на предприятиях туристической индустрии	7	0	0	0	13	2
Итого:			4	4	0	87	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных

#### **4. Способ реализации дисциплины**

Без использования онлайн-курса.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

*Основная литература:*

1. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ. Учебник для вузов / Чуваткин П. П., Горбатов С. А. ; Под ред. Чуваткина П.П. - Сочинский государственный университет (г. Сочи)., 2023 г. - 280 с. - ISBN 978-5-534-12384-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-personalom-gostinichnyh-predpriyatiy-516801>

2. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА. Учебник и практикум для вузов / Колесников А. В. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва)., 2023 г. - 167 с. - ISBN 978-5-534-02520-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/korporativnaya-kultura-512140>

3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА. Учебник и практикум для вузов / Под ред. Смирновой В.Г. - Государственный университет управления (г. Москва)., 2023 г. - 306 с. - ISBN 978-5-534-01440-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizacionnaya-kultura-511220>

*Дополнительная литература:*

1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; Под ред. Скобкина С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва)., 2023 г. - 502 с. - ISBN 978-5-534-15142-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-514810>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. Учебник и практикум для вузов / Ефремова М. В. - Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет имени Н.И. Лобачевского (г. Нижний Новгород)., 2023 г. - 350 с. - ISBN 978-5-534-12253-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-518272>

3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И КЛАССИФИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ 4-е изд. Практическое пособие / Дехтярь Г. М. - Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (г. Москва)., 2022 г. - 412 с. - ISBN 978-5-534-13510-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-495961>

#### **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

#### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](https://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный
2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система

[Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arhiv.naicon.ru](http://arhiv.naicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

9. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

10. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

11. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный

12. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

13. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru>. - Текст: электронный

14. PsyJournals.ru: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://psyjournals.ru>. - Текст: электронный

15. Executive.ru: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

16. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [umeos.ru](http://umeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в

т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном портале Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

## 9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

### Доклад, сообщение / Реферат №1

1. Новые типологии корпоративных культур.
2. Роль личности и команды в формировании корпоративной культуры.
3. Фасилитация корпоративных мероприятий.

4. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства.
5. Тренинг-ритуал и технология формирования организационной культуры предприятия.
6. Механизмы трансформации организационной культуры.
7. Влияние организационной культуры на эффективность деятельности персонала фирмы
8. Организационная культура как инструмент и среда управления.
9. Интеграции организационных культур на совместных предприятиях.
10. Особенности организации труда персонала в организациях с различными корпоративными культурами.
11. Особенности мотивации персонала в индустрии гостеприимства.
12. Особенности оценки персонала в организациях с различными корпоративными культурами.

### **Доклад, сообщение / Реферат №2**

1. Учет требований корпоративной культуры при подборе персонала в индустрии гостеприимства.
2. Влияние корпоративной культуры на адаптацию работников.
3. Взаимосвязь корпоративной культуры и стимулирования труда.
4. Учет корпоративной культуры при развитии персонала.

### **Доклад, сообщение / Реферат №3**

1. Корпоративная культура как основа трудовых перемещений.
2. Влияние корпоративной культуры на процесс высвобождения персонала.
3. Корпоративная культура как инструмент регулирования социально-психологических отношений в индустрии гостеприимства.
4. Учет требований корпоративной культуры при планировании численности и структуры персонала в индустрии гостеприимства.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №1**

1. Что такое объект и субъект управления персоналом?
2. Что понимается под персоналом организации?
3. Какие классификации персонала вы знаете?
4. Охарактеризуйте управление как вид общественной практики людей.
5. Перечислите факторы, обуславливающие потребность в управлении.
6. Что собой представляет персонал организации как объект управления?
7. В чем заключается взаимосвязь процессов управления персоналом с деятельностью организации?
8. Раскройте суть понятия «управление персоналом».
9. Каково соотношение политики, стратегии и тактики в управлении организацией?
10. Перечислите характерные черты управления персоналом как вида деятельности.
11. Место и роль управления персоналом в системе управления организацией.
12. Дайте характеристику основных целей и задач управления персоналом.
13. Раскройте суть понятий и взаимосвязи функций управления.
14. Перечислите основные функции управления: планирование, организация, мотивация, контроль.

15. Назовите важнейшие принципы управления персоналом в условиях рыночных преобразований.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №2**

1. Определение корпоративной культуры.
2. Факторы формирования корпоративной культуры.
3. Характеристика, структура и функции корпоративной культуры.
4. Основные элементы корпоративной культуры.
5. Организационный климат.
6. Ценностные ориентиры организации.
7. Стиль управления организации. Ожидания и базовые требования.
8. Личностные характеристики персонала.
9. Воспроизводящиеся формы поведения персонала.
10. Экономическая культура.
11. Корпоративная культура как часть совокупного потенциала организации.
12. Модель взаимодействия корпоративной культуры с элементами внутренней среды организации (структура, стратегия, персонал, технология, стиль руководства).
13. Культура управленческой деятельности.
14. Субкультуры в организации.
15. Влияние стиля лидерства на характер корпоративной культуры.
16. Принципы формирования корпоративной культуры.
17. Установки, способствующие формированию корпоративной культуры.
18. Этапы формирования корпоративной культуры.
19. Определение миссии и стратегии организации.
20. Диагностика состояний ценностей корпоративной культуры. Постановка целей и задач развития организации.
21. Определение методов достижения целей.
22. Стихийная и сознательно сформированная корпоративная культура.
23. Определение необходимости проведения изменений. Факторы, влияющие на изменения.
24. Этапы формирования корпоративной культуры.
25. Разработка оптимальной модели корпоративной культуры организации.
26. Кодекс корпоративной культуры.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №3**

1. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства.
2. Новые типологии корпоративных культур.
3. Роль личности и команды в формировании корпоративной культуры.
4. Фасилитация корпоративных мероприятий.
5. Тренинг-ритуал и технология формирования организационной культуры предприятия.
6. Механизмы трансформации организационной культуры.
7. Влияние организационной культуры на эффективность деятельности персонала фирмы.
8. Организационная культура как инструмент и среда управления.
9. Интеграции организационных культур на совместных предприятиях.
10. Особенности организации труда персонала в организациях с различными корпоративными культурами.
11. Особенности мотивации персонала в индустрии гостеприимства.

12. Особенности оценки персонала в организациях с различными корпоративными культурами.
13. Учет требований корпоративной культуры при подборе персонала в индустрии гостеприимства.
14. Влияние корпоративной культуры на адаптацию работников.
15. Взаимосвязь корпоративной культуры и стимулирования труда.
16. Учет корпоративной культуры при развитии персонала.
17. Корпоративная культура как основа трудовых перемещений.
18. Влияние корпоративной культуры на процесс высвобождения персонала.
19. Корпоративная культура как инструмент регулирования социально-психологических отношений в индустрии гостеприимства.
20. Учет требований корпоративной культуры при планировании численности и структуры персонала в индустрии гостеприимства.

### **Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задание №1**

**Задание 1.** Составьте таблицу сравнительных отличий и сходств понятий «персонал», «кадры», «коллектив», «численность персонала», «человеческие ресурсы», «человеческий капитал», используя следующие характеристики: сущность, выполняемые функции, количественный и качественный состав.

#### **Задание 2.**

##### ***Описание ситуации.***

Приняв на работу менеджера, Вы надеялись на более эффективную работу, но в результате разочарованы, так как он не соответствует одному из важнейших качеств менеджера – самодисциплине. Он не обязателен, не собран, не умеет отказывать. Но тем не менее он отличный профессионал в своей деятельности.

***Вопросами для анализа ситуации являются следующие:***

Как Вы разрешите данную ситуацию? Дайте аргументированный ответ.

#### **Задание 3.**

##### ***Описание ситуации.***

Вы – директор туристического агентства. Вам необходимо уехать в длительную командировку. Вместо Вас остаются два заместителя. Первый хорошо работает в команде, но уклоняется от достижения цели, другой всегда добивается поставленной цели, но имеет трудности с делегированием полномочий. Между ними существует конфликт.

***Вопросами для анализа ситуации являются следующие:***

Кого из них следует назначить старшим? Дайте аргументированный ответ.

#### **Задание 4.**

##### ***Описание ситуации.***

Вы отдали распоряжение, касающееся решения стратегического вопроса по управлению персоналом в крупной сети туристических агентств. Ваш подчиненный не выполнил этого распоряжения, но решил проблему, используя другие средства. Документ по стратегии управления персоналом содержит дополнения и визуально выглядит иначе. Вы понимаете, что его решение лучше Вашего.

***Вопросами для анализа ситуации являются следующие:***

Как следует поступить в этой ситуации? Дайте аргументированный ответ.

## Деловая игра / Кейс-задание №2

### Задание 5.

#### *Описание ситуации.*

Вы – директор крупного туристического агентства. Секретарь постоянно отвлекает Вас по пустякам и ничего не может решить самостоятельно. На Ваши замечания по этому поводу секретарь отвечает, что боится сделать что-нибудь не так и тем самым вызвать на себя раздражение руководителя. При этом, она говорит, что работы слишком много и она не справляется.

#### *Вопросами для анализа ситуации являются следующие:*

Ваши действия: нужно ли нанять еще одного секретаря? Какие требования предъявляются в этой должности? Как рассчитать количество необходимых сотрудников для данной работы? Дайте аргументированный ответ.

### Задание 6.

#### *Описание ситуации.*

На беседу к Вам пришел подчиненный, которому Вы поручили контролировать исполнение важного решения. Он утверждает, что не успевает одновременно со своей текущей работой следить за деятельностью других людей, и требует, чтобы за эту дополнительную работу ему выплатили премию. Вы твердо знаете, что основная деятельность данного сотрудника занимает у него менее половины всего рабочего времени.

Вы: а) соглашаетесь с его доводами и выплачиваете премию; б) даете ему в помощники еще несколько человек и делите премию между ними; в) отказываете ему в его требовании, приводя в качестве аргумента то, что премии он не заслужил; г) поручаете его работу другому сотруднику. Выберите наиболее подходящее из приведенных решений или предложите свое.

### Задание 7.

#### *Описание ситуации.*

Добиться успеха и закрепить свои позиции на рынке турагентство не сможет без хорошего руководителя. Но как мотивировать топ-менеджера на достижение целей агентства? Можно прибегнуть к решениям, синтезирующим интересы управленцев и собственников бизнеса. Однако «Эффективный топ-менеджер: талант или хорошо продуманная и выстроенная схема мотивации?». Подготовьте сообщение по данной теме, отразите свое мнение, а также назовите современные тенденции в развитии мотивационных схем для топ-менеджеров.

**Задание 8.** Проведите сравнительный анализ на основе сопоставления этнокультурных особенностей управления персоналом на предприятиях туристической промышленности различных стран через такие элементы, как традиции, корпоративные принципы, мотивации, оплата труда, оценка персонала, нововведения, расстановка кадров, недостатки.

Элементы философии менеджмента Традиции Корпоративные Принципы Мотивация Оплата труда Оценка персонала НПП Обучение Кадровая политика Недостатки	Россия	Америка	Англия	Франция	Китай	Япония	Германия	Швеция

## 9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

## 9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

### Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Управление персоналом туристских предприятий.
2. Корпоративный кодекс: основное содержание.
3. Требования к компетенции персонала. Подбор персонала в индустрии гостеприимства.
4. Оценка деятельности персонала.
5. Понятие корпоративной культуры: подходы к определению.
6. Исторические аспекты возникновения и развития корпоративной культуры.
7. Основные факторы формирования корпоративной культуры.
8. Структура корпоративной культуры.
9. Модели корпоративной культуры.
10. Составные элементы корпоративной культуры.
11. Типы корпоративной культуры.
12. Функции корпоративной культуры.
13. Корпоративная культура и её функции на туристских предприятиях.
14. Принципы и этапы формирования корпоративной культуры.
15. Методы и приемы диагностики корпоративной культуры.
16. Диагностика корпоративной культуры персонала.
17. Формирование социально-производственных связей, морального климата и стиля взаимоотношений в трудовом коллективе.
18. Формирование критериев достижения целей и оценка результатов деятельности персонала в индустрии гостеприимства.
19. Формирование обязательств организации перед сотрудниками в индустрии гостеприимства.
20. Отношение персонала к труду. Мотивация персонала на достижение целей организации.
21. Организационная связь корпоративной культуры и TQM.
22. Сравнительная характеристика корпоративной культуры в системе TQM.
23. Этапы формирования корпоративной культуры туристского предприятия.
24. Профессиональная этика и деловой этикет на туристских предприятиях.
25. Система методов управления персоналом.
26. Международные стандарты серии ИСО-9000 и система всеобщего менеджмента качества (TQM) как основа управления организацией, на базе философии корпоративной культуры.
27. Организационная связь корпоративной культуры и TQM.

28. Сравнительная характеристика корпоративной культуры в системе TQM.
29. Значение кадрового контроля.
30. Виды и способы кадрового контроля в индустрии гостеприимства.
31. «Кадровый портрет» организации в статике и динамике.
32. Ответственность персонала в индустрии гостеприимства.
33. Безопасность системы управления персоналом организации.
34. Аудит персонала. Классификация видов аудита. Основные направления и параметры аудита.
35. Аудит кадровых процессов, трудового потенциала.
36. Эффективность социального аудита в индустрии гостеприимства.
37. Управление трудовым потенциалом организации. Метод оценки трудового потенциала.
38. Оценка соответствия кадрового потенциала организации ее целям и задачам.
39. Анализ квалифицированности сотрудников.
40. Оценка интеллектуального потенциала работников организации.
41. Оценка состояния человеческих ресурсов в организации.
42. Этнокультурные характеристики персонала в деятельности предприятия туристической индустрии.
43. Специфика европейского, американского и восточного подхода к управлению персоналом.
44. Особенности управления персоналом на современных предприятиях, филиалах иностранных компаний в сфере туризма.
45. Возможности и формы трансформации зарубежного опыта управления персоналом в российскую среду.
46. Научные подходы к оценке эффективности управления.
47. Характеристика экономической и социальной эффективности управления персоналом.
48. Пути повышения эффективности управления персоналом.
49. Существующие подходы к измерению социальной и экономической эффективности управления персоналом.
50. Зарубежный опыт управления персоналом и его адаптация в российских предприятиях в сфере туризма.

#### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)**

1. Охарактеризуйте персонал организации по характеру трудовых функций.
2. Охарактеризуйте функциональную структуру персонала.
3. Охарактеризуйте организационную структуру персонала.
4. Охарактеризуйте ролевую структуру персонала.
5. Охарактеризуйте штатную структуру персонала.
6. Охарактеризуйте социальную структуру персонала.
7. Раскройте содержание корпоративной культуры и ее функций на предприятиях туристической индустрии.
8. Назовите принципы и этапы формирования корпоративной культуры.
9. Перечислите методы и приемы диагностики корпоративной культуры.
10. Обоснуйте, в чем состоит диагностика корпоративной культуры персонала.
11. Раскройте сущность организационной структуры управления персоналом.
12. Раскройте сущность подсистемы и элементов системы управления персоналом, их взаимосвязь и взаимодействие.
13. Раскройте понятие методов управления персоналом.
14. Назовите отличия методов управления от принципов управления. Приведите примеры их использования.
15. Перечислите основные характеристики содержательных и процессуальных теорий

мотиваций и назовите их принципиальное отличие.

16. Раскройте суть комплексной системы мотивации персонала.
17. Перечислите виды форм стимулирования персонала.
18. Раскройте понятие абсентеизма и рестрикционизма. Назовите их причины и последствия.
19. Раскройте понятие трудовой адаптации.
20. Назовите классификацию видов трудовой адаптации.
21. Перечислите и охарактеризуйте факторы, влияющие на адаптацию персонала.
22. Проанализируйте общие и специализированные программы адаптации персонала с точки зрения их эффективности.
23. Назовите значение этнокультурных характеристик персонала в деятельности предприятия, организации и фирмы.
24. Раскройте специфику европейского, американского и восточного подхода к управлению персоналом.
25. Назовите особенности управления персоналом в современных предприятиях, филиалах иностранных компаний.
26. Перечислите возможности и формы трансформации зарубежного опыта управления персоналом в российскую среду.
27. Перечислите научные подходы к оценке эффективности управления.
28. Дайте характеристику экономической и социальной эффективности управления персоналом.
29. Предложите собственные пути повышения эффективности управления персоналом.
30. Проведите анализ существующих подходов к измерению социальной и экономической эффективности управления персоналом.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-1	Знает: основы формирования человеческого капитала, формирования оптимального профессионального профиля, формирования преданности корпорации; основополагающие принципы современной концепции управления персоналом; современные персонал-технологии управления; основные этапы разработки и внедрения персонал-технологий; современные методы обучения персонала; принципы командообразования как технологии формирования управленческого потенциала организации; понятие и процесс мотивации, потребности и мотивы работника; основы оплаты труда, а также функции и принципы организации оплаты труда; нематериальные методы стимулирования.	40
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-1	Умеет: определить сферы поиска и источники подбора персонала; сформулировать задачи и процедуру отбора персонала; использовать методы отбора, дать характеристику их эффективности; разрешать процедурные, юридические, социально-психологические проблемы найма персонала. Владеет навыками: использования факторов корпоративной культуры, воздействующих на поведение работников в организации; управления межличностными отношениями и успешностью общения; преодоления коммуникационных барьеров; применения технологии проведения деловых бесед и совещаний, эффективных переговоров; использования инструментов диагностики корпоративной культуры для руководства трудовым коллективом; диагностики корпоративной культуры на предприятиях туристической индустрии (анализ документов, обход фирмы, анкетный опрос, наблюдение, интервью, эксперимент).	60